COMMISSION PARITAIRE NATIONALE DE L'EMPLOI ET DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE DE LA MUTUALITE

Certificat de Qualification Professionnelle

Assistant(e) commercial(e)

Dossier de recevabilité VAE

Candidat :

Nom :

Prénom :

Adresse :

Tél. :

mail :

Je soussigné(e), …………………………………………………………..,

Déclare sur l'honneur que les toutes les informations fournies sont exactes et que j'ai renseigné moi-même ce dossier.

Demande validation des acquis de mon expérience en vue de l'obtention du CQP assistant(e) commercial(e).

M'engage, conformément au décret n°2000-615 du 26 avril 2002, à ne déposer qu'une seule demande en vue de l'obtention du CQP assistant(e) commercial(e) et de ne pas déposer plus de trois demandes de Validation des Acquis de l'Expérience pour des diplômes ou titres différents pendant l'année civile en cours.

Sommaire

La VAE, mode d'emploi

Le principe de la VAE consiste à évaluer les compétences qui ont été acquises par le candidat au travers de son expérience, notamment professionnelle, et à les comparer aux exigences du référentiel du diplôme.

Pour obtenir le CQP **assistant(e) commercial(e)** par la validation des acquis de l'expérience, les étapes sont les suivantes :

1/ Dossier de Recevabilité :
- Renseignement du dossier de recevabilité
- Etude et validation du dossier de recevabilité par la CPNEFP Mutualité

2/ Dossier VAE :
- Renseignement du dossier VAE
- Etude de votre dossier par le jury
- Entretien avec le jury
- Délibération du jury : Validation de tout ou partie des 5 domaines de compétences

Dans le cas où le jury vous délivre uniquement certains domaines, vous pouvez poursuivre un parcours :
- ➡ Soit en suivant une formation sur les modules manquants
- ➡ Soit en complétant votre expérience professionnelle afin de développer les compétences qui vous manquent

Les domaines de compétences acquis le sont pour une durée de cinq ans.

Conditions pour être candidat à l'obtention du CQP assistant(e) commercial(e) par la validation des acquis de l'expérience

Critères de recevabilité :

Vous devez avoir une expérience d'assistanat commercial auprès d'équipes de commerciaux ou de conseillers intervenant dans un ou plusieurs domaines liés à la santé, la prévoyance, l'épargne, la retraite, l'assurance des risques, auprès d'une clientèle de particuliers et/ou d'entreprises.

Il peut s'agir d'une activité salariée, non salariée ou bénévole.

La durée de l'expérience dans le métier d'assistant(e) commercial(e) doit être d'au minimum 3 ans dans le secteur de la Mutualité sur les 12 dernières années. Il s'agit de la durée réelle de l'expérience, y compris en discontinu, et non d'une période.

« *Les périodes de formation initiale ou continue, quel que soit le statut de la personne, ainsi que les stages et les périodes de formation en milieu professionnel effectués pour la préparation d'un diplôme ou d'un titre ne sont pas prises en compte dans la durée d'expérience requise*. » (décret n° 2002-615 du 26 avril 2002).

Définition de la qualification

La finalité du métier d'assistant(e) commercial(e) est de :

- Assurer l'assistanat commercial, de contribuer à la préparation de l'action commerciale de l'équipe,
- Assurer le suivi de l'activité commerciale des adhérents et des prospects en utilisant les techniques bureautiques,
- Participer à l'accueil et à la fidélisation des clients.

Le titulaire du CQP assistant(e) commercial(e) est capable de :

- Prendre les rendez-vous pour les conseillers mutualistes, de gérer et suivre les agendas, d'assurer les relances téléphoniques assorties d'une argumentation commerciale,
- Assister le ou les conseiller(s) mutualiste(s) pour établir une relation et fournir des précisions techniques et administratives,
- Assurer des permanences pour apporter des informations nécessaires aux adhérents et aux prospects,
- Assurer le suivi par des contacts téléphoniques réguliers pour consolider et fidéliser la relation,
- Faire circuler l'information utile à l'équipe des commerciaux,
- Etablir les contrats et d'en assurer la transmission auprès des interlocuteurs concernés,
- Assurer la gestion et le suivi de ces contrats.

Il maîtrise 5 domaines de compétences :

Domaine 1 :

Organiser et suivre l'activité commerciale d'une équipe de conseillers en utilisant des outils bureautiques et électroniques

Domaine 2 :

Utiliser des **techniques de communication** adaptées en face-à-face et au téléphone auprès des particuliers et des entreprises

Domaine 3 :

Valoriser l'image de l'entreprise mutualiste auprès des adhérents et des prospects en s'appuyant sur sa **connaissance du secteur des mutuelles**

Domaine 4 :

Intégrer la **réglementation** liée au code de la Mutualité, à la santé et à la prévoyance dans les contacts avec les adhérents et les prospects

Domaine 5 :

Informer les entreprises et les particuliers sur les produits de la mutuelle à partir de sa **connaissance des produits et des bénéficiaires**

Référentiel de compétences

Domaine 1 :

Organiser et suivre l'activité commerciale d'une équipe de conseillers en utilisant des outils bureautiques et électroniques

Savoir-faire :

- Recueillir les informations permettant de planifier les activités commerciales de l'équipe de conseillers,
- Organiser et suivre les activités commerciales de l'équipe de conseillers,
- Assurer des activités commerciales en lien avec l'équipe de conseillers : relances, prises de rendez-vous, premières informations, relais d'information, suivi clientèle, …
- Identifier et exploiter les ressources internes avec pertinence,
- Communiquer en interne et travailler en équipe

Savoirs :

- Maîtrise des fonctions courantes traitement de texte – tableur - base de données, …
- Maîtrise d'une messagerie et d'internet
- Maîtrise des techniques d'organisation et de gestion du temps

Domaine 2 :

Utiliser des **techniques de communication** adaptées en face-à-face et au téléphone auprès des particuliers et des entreprises

Savoir-faire :

- Etablir une relation de qualité avec l'interlocuteur en face à face ou au téléphone dans le cadre d'un premier accueil
- Identifier les besoins de son interlocuteur par un questionnement approprié en face à face et au téléphone
- Faciliter l'expression de son interlocuteur, écouter, expliciter
- Adapter sa communication à l'interlocuteur
- Reformuler la demande d'un interlocuteur
- Répondre aux préoccupations de son interlocuteur de façon appropriée
- Orienter l'adhérent ou le prospect vers le bon interlocuteur
- Gérer les communications difficiles

Savoirs :

- Technique d'entretien

Domaine 3 :

Valoriser l'image de l'entreprise mutualiste auprès des adhérents et des prospects en s'appuyant sur sa **connaissance du secteur des mutuelles**

Savoir-faire :
- Prendre en compte l'environnement interne et externe d'une mutuelle dans les contacts avec les adhérents et les prospects
- Promouvoir et valoriser l'image, les forces et les valeurs de l'entreprise mutualiste auprès des adhérents et des prospects dans les activités d'information

Savoirs :
- Connaissances historiques des mutuelles, des valeurs mutualistes (contexte historique, Mutualité comme acteur social, Mutualité dans l'économie sociale)
- Connaissances de l'environnement interne (organisation, mécanismes) et externe (acteurs, système complémentaire) d'une mutuelle
- Connaissance du contexte économique et de son évolution

Domaine 4 :

Intégrer la **réglementation** liée au code de la Mutualité, à la santé et à la prévoyance dans les contacts avec les adhérents et les prospects

Savoir-faire :
- Prendre en compte la réglementation dans les activités d'information des adhérents et des prospects et dans les activités d'établissement et de suivi des contrats
- Mettre en œuvre les règles et procédures définies par l'entreprise

Savoirs :
- Le code de la Mutualité (structure du code, grandes règles, relations entre mutuelles et adhérents)
- Les systèmes de protection sociale, l'assurance maladie, la prévoyance

Domaine 5 :

Informer les entreprises et les particuliers sur les produits de la mutuelle à partir de sa **connaissance des produits et des bénéficiaires**

Savoir-faire :
- Identifier la situation et les besoins de l'adhérent ou du prospect par un questionnement adapté
- Recueillir les informations techniques nécessaires au traitement de la demande ou de la situation
- Fournir une information adaptée à la situation de l'adhérent ou du prospect
- Identifier les limites de sa mission d'information et les relais à mobiliser

Savoirs :
- Les différents produits des mutuelles
- Les publics cibles
- La gamme entreprise et particulier

Récapitulatif des emplois (ou activités bénévoles exercées)

Durée totale de votre activité en relation avec le CQP en équivalent temps plein

……………………………………………………………………………………………………
…………………………………………………………………………………………………..

Durée totale de votre expérience professionnelle tous secteurs confondus

……………………………………………………………………………………………………
…………………………………………………………………………………………………..

1 - Présentez l'ensemble de votre parcours professionnel, y compris les emplois exercés sans lien direct avec le CQP (sous la forme d'un CV synthétique)

2 - A renseigner en fonction de vos différents emplois ou activités bénévoles : vous pouvez renseigner un seul tableau si vous avez une expérience dans un seul et même emploi

Pour les emplois ou les activités les plus importants par rapport au **CQP assistant(e) commercial(e)**, détaillez plus précisément les activités réalisées :

Emploi 1 (ou activité bénévole)		
Intitulé du poste ou de la fonction ou de votre activité		
Nom et adresse de votre employeur ou de la structure dans laquelle vous avez exercé		
Domaine d'activité de l'entreprise		
Précisez si vous étiez salarié, non salarié ou bénévole		
Période d'activité (depuis le.. jusqu'au…)	Depuis le	Jusqu'au
Travail à temps complet	☐ Oui	☐ Non
Si temps partiel, indiquez le pourcentage par rapport au temps plein ou le nombre d'heures par mois		
Durée de l'activité (en / équivalent temps plein)		
Précisez vos principales activités dans cet emploi :		

Selon votre parcours professionnel, vous pouvez reproduire ce tableau autant de fois que nécessaire

Emploi 2 (ou activité bénévole)		
Intitulé du poste ou de la fonction ou de votre activité		
Nom et adresse de votre employeur ou de la structure dans laquelle vous avez exercé		
Domaine d'activité de l'entreprise		
Précisez si vous étiez salarié, non salarié ou bénévole		
Période d'activité (depuis le.. jusqu'au…)	Depuis le	Jusqu'au
Travail à temps complet	☐ Oui	☐ Non
Si temps partiel, indiquez le pourcentage par rapport au temps plein ou le nombre d'heures par mois		
Durée de l'activité (en / équivalent temps plein)		
Précisez vos principales activités dans cet emploi :		

Emploi 3 (ou activité bénévole)		
Intitulé du poste ou de la fonction ou de votre activité		
Nom et adresse de votre employeur ou de la structure dans laquelle vous avez exercé		
Domaine d'activité de l'entreprise		
Précisez si vous étiez salarié, non salarié ou bénévole		
Période d'activité (depuis le.. jusqu'au…)	Depuis le	Jusqu'au
Travail à temps complet	☐ Oui	☐ Non
Si temps partiel, indiquez le pourcentage par rapport au temps plein ou le nombre d'heures par mois		
Durée de l'activité (en / équivalent temps plein)		
Précisez vos principales activités dans cet emploi :		

Votre parcours de formation

1 - Formation initiale

Diplôme(s) préparé(s) :
……………………………………………………………………………………………………
……………………………………………………………………………………………………
……………………………………………………………………………………………………
……………………………………………………………………………………………………

Diplôme(s) obtenu(s) :
……………………………………………………………………………………………………
……………………………………………………………………………………………………
……………………………………………………………………………………………………
……………………………………………………………………………………………………

2 - Formation professionnelle continue

(Il s'agit de tous types d'actions de formation professionnelle continue)

Intitulé de la formation	Année Durée (heures)	Organisme de formation ou formateur	Contenu de la formation Indiquez si vous avez obtenu une attestation, un certificat ou un diplôme *(joindre attestation)*

Pièces à joindre à votre demande

Pour justifier de chacune de vos activités salariées, non salariées ou bénévoles

Pour vos activités salariées :

- ❑ soit une **attestation signée de votre employeur.** (Vous en trouverez un modèle dans ce dossier - pensez au besoin à photocopier ce modèle),
- ❑ soit **vos bulletins de salaire** (les bulletins récapitulatifs annuels suffisent) si vous ne pouvez pas ou si vous ne souhaitez pas demander d'attestation à votre employeur.

Pour vos activités bénévoles :

- ❑ une **attestation signée par deux responsables de l'association** dans laquelle vous avez exercé ayant pouvoir de signature. (Vous en trouverez un modèle dans ce dossier - pensez au besoin à photocopier ce modèle).

  Attention ! Cette attestation est <u>obligatoire</u> pour que vos activités bénévoles soient prises en compte.

Modèle d'attestation d'activités salariées
(à remplir par l'employeur)

Je soussigné(e) M, Mme ou Mlle ………...………………………………………………………

Agissant en qualité de……………………..……………………………………………………

Nom de l'entreprise : ……………………………………………………..…………………………

Certifie que Mme ou M. …………………………………………………………………………...

Est ou a été employé(e) depuis le ……………………………jusqu'au ……………………………

Travail à temps complet : ☐ oui / ☐ non
Si temps partiel, indiquez le % par rapport au temps plein : …………%

Principales activités réalisées dans le cadre de cet emploi :
……………………………………………………………………………………………………
……………………………………………………………………………………………………
……………………………………………………………………………………………………
……………………………………………………………………………………………………
……………………………………………………………………………………………………
……………………………………………………………………………………………………
……………………………………………………………………………………………………
……………………………………………………………………………………………………

A , le

Signature et cachet de l'employeur

Modèle d'attestation d'activités bénévoles

(à remplir par l'association ou l'organisme d'accueil)

Nous soussigné(e)s …………………………………………………………………………………
et…………………………………………………………………………………………………….

Agissant en qualité de………………………………………………………………………………
et ……………………………………………………………………………………………………

Nom de l'association ou la structure : …………………………………………………..………
Déclarée le……………………………….à ……………………………………………………………

Certifions que Mme ou M. ………………………………………………………………………...
A exercé une activité bénévole depuis le ……………………………jusqu'au ……………..………
Nombre d'heures par semaine : ………………………………………………………………

Détaillez les activités bénévoles assurées :
Nature des activités :
……………………………………………………………………………………………………
……………………………………………………………………………………………………
……………………………………………………………………………………………………
……………………………………………………………………………………………………
……………………………………………………………………………………………………
……………………………………………………………………………………………………
……………………………………………………………………………………………………
……………………………………………………………………………………………………
……………………………………………………………………………………………………

Ces activités bénévoles étaient-elles encadrées ? Si oui, par qui ?
……………………………………………………………………………………………………
……………………………………………………………………………………………………
……………………………………………………………………………………………………

A , le

Signatures et cachet de deux responsables de l'association